

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS
BANDAR BARU KECAMATAN SIBOLANGIT



SEPRIADI HALOMOAN MANALU
P07539017034

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS
BANDAR BARU KECAMATAN SIBOLANGIT

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Farmasi



SEPRIADI HALOMOAN MANALU
P07539017034

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK PUSKESMAS BANDAR BARU
KECAMATAN SIBOLANGIT

NAMA : SEPRIADI HALOMOAN MANALU

NIM : P07539017034

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan, Juni 2020

Menyetujui Pembimbing

Drs.Djamidin Manurung,Apt.MM
NIP 195505121984021001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan

Dra. Masniah, M. Kes., Apt.
NIP 196204281995032001

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
APOTEK PUSKESMAS BANDAR BARU
KECAMATAN SIBOLANGIT**

NAMA : SEPRIADI HALOMOAN MANALU

NIM : P07539017034

Karya Tulis Ilmiah ini Telah Diuji Pada Sidang Ujian Akhir
Program Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Medan 2020
Medan, Juni 2020

Penguji I

Penguji II

Pratiwi Rukmana Nasution,M.Si.,Apt.
NIP. 198906302019022001

Riza Fahlevi Wakidi,S.Farm,Apt.M.Si
NIP. 198602112011011012

Menyetujui
Pembimbing

Drs.Djamidin Manurung,Apt.MM
NIP 195505121984021001

Ketua Jurusan Farmasi
Politeknik Kesehatan Farmasi Medan

Drs. Masniah, M.Kes, Apt
NIP. 196204281995032001

SURAT PERNYATAAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PUSKESMAS BANDAR BARUKECAMATAN SIBOLANGIT

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan Saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam masalah ini.

Medan, Juni 2020

Penulis

Sepriadi Halomoan Manalu
NIM P07539017034

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN FARMASI
KTI, JUNI 2020**

SEPRIADI HALOMOAN MANALU

**"TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK
PUSKESMAS BANDAR BARU KECAMATAN SIBOLANGIT"**

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Puskesmas Bandar Baru.

Metode yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dalam bentuk pernyataan skala Likert.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Bandar Baru Kecamatan Sibolangit secara keseluruhan sebesar 82,4% memiliki kategori puas, Tingkat kepuasan pada dimensi daya tangkap sebesar 87,43%, Tingkat Kepuasan pada dimensi kehandalan sebesar 85,6%, Tingkat Kepuasan pada dimensi jaminan sebesar 83,31%, Tingkat Kepuasan pada dimensi Kepedulian sebesar 84,57%, dan pada dimensi bukti fisik sebesar 82,4%.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kehandalan, Jaminan, Daya Tangkap ,Bukti Fisik.

Bacaan : 15 (2009-2019)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
PHARMACY DEPARTMENT
SCIENTIFIC PAPER, JUNE 2020**

SEPRIADI HALOMOAN MANALU

**"THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS PATIENTS IN
PHARMACY OF BANDAR BARU COMMUNITY HEALTH CENTER OF
SIBOLANGIT SUB DISTRICT"**

ABSTRACT

Patient satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment someone who appears after comparing the performance (results) of the product thought to the performance (results) expected. If the performance is below expectations, the customer is not satisfied. If performance exceeds expectations, the customer is very satisfied and happy. Patient satisfaction is one indicator of the success of the provision of health services to the community. Satisfaction of health services is achieved if what the patient gets exceeds expectations.

This study aims to determine the level of outpatient patient satisfaction with pharmacy services at Bandar Baru community health center.

The method used was to use data collection methods carried out through the distribution of questionnaires in the form of Likert scale statements.

The results of the study showed that the level of satisfaction of pharmaceutical services in outpatients at the Pharmacy Center in Bandar Baru, Sibolangit Subdistrict as a whole amounted to 82.4% have a satisfied category, the level of satisfaction on the dimension of catching power was 87.43%, the satisfaction level on the reliability dimension was 85.6% , the satisfaction level on the guarantee dimension was 83.31%, the satisfaction level on the care dimension was 84.57%, and on the physical evidence dimension was 82.4%.

The conclusion of the study was that the level of satisfaction at the Bandar Baru community health center in Sibolangit district was 84.48% of satisfied category.

Keywords : Patient Satisfaction, Reliability, Guarantee, Capability,
Physical Evidence

References : 14 (2009- 2019)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunian-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS BANDAR BARU KECAMATAN SIBOLANGIT ”**.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III Jurusan Farmasi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.

Dalam penulisan usulan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Ida Nurhayati, M.Kes., Apt. selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
2. Ibu Dra. Masniah, M.kes., Apt. selaku Ketua Jurusan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
3. Bapak Jafril Rezi,Apt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberi saran masukkan kepada penulis.
4. Bapak Drs.Djamidin Manurung,Apt.MM selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan yang telah banyak membimbing dan memberi masukan kepada penulis.
5. Ibu Pratiwi Rukmana Nasution,M.Si.,Apt selaku penguji I dan Bapak Riza Fahlevi Wakidi,S.Farm.,.Apt.M.Si selaku penguji II Karya Tulis Ilmiah Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan yang telah menguji dan memberi masukkan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf Pegawai Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
7. Teristimewa kepada orangtua yang penulis cintai dan sayangi Ayahanda B.Manalu dan Ibunda D.br Marbun juga adik adik yang saya sayangi Restu soe puspito Manalu,Riantino Sudirmanto Manalu,Christian Rizky Manalu dan Keluarga yang memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

8. Teman satu bimbingan dan mahasiswa/i seangkatan Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan turut membantu dalam penulisan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
9. Sahabat penulis Dinda Aida Sihombing, Yustira Siagian, Voster Jansen Sinambela, Harry Wahyu Tampubolon, Ekel Harfenta Tarigan, Muhammad Hafizh Hasibuan, Egy Ferbina Sembiring, Untari Sinuraya, Ruth Gracia Naibaho, Olivia Simanjuntak, Stevanus Simanjuntak, Rony Tua Simbolon, Ave Jeffri Situmorang, Eva Juffri Situmorang, Parel Carlinslash Simanjuntak, Andre Hasibuan, Lia Nurmaya, Saputri Ayu Ningsih, Sarah Meilina Ritonga, Saidah Hannah Grace Siregar Imelda Natasia Br S.Meliala, Irpan Permana Simanjuntak, Stevani Rangkuti, Ferddinan Sitohang, Christian Silalahi, Reno Askarino Gultom, Rista Buana Gultom, Yemmi Ginting, Renaty Sinambella, Marryenta Manalu, Syahriani Siallagan, David Hutasoit yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari usulan Penelitian Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak dankiranya agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberi manfaat kepada para pembaca.

Medan, Juni 2020

Penulis

Sepriadi Halomoan Manalu
P07539017034

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Kegiatan	3
1.4. Manfaat Kegiatan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Defenisi.....	6
2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	7
2.3 Puskesmas	8
2.3.1 Tujuan Puskesmas.....	9
2.3.2 Fungsi Puskesmas	9
2.3.3 Wewenang Puskesmas	9
2.4 Kerangka Konsep.....	10
2.5 Definisi Operasional	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	12
3.2.2 Waktu Penelitian	12
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	12
3.3.1 Populasi	12
3.3.2 Sampel	13
3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	13
3.4.1 Jenis Data	13
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	13
3.5.1 Pengolahan Data	13
3.5.2 Analisis Data	13
3.6 Metode Pengukuran Variabel	14
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	20
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	31
Lampiran 2 Surat Pernyataan Responden	34
Lampiran 3 Pengambilan Data	35
Lampiran 4 Surat Balasan Dari Puskesmas	38
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	39
Lampiran 6 Ethical Cleareance	40